

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan (*interest*) sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Perusahaan yang benar-benar menjadikan pelanggan sebagai pusat perhatian selalu memikirkan mutu pelayanan (*Service quality*) yang paling sesuai bagi pelanggan. Sikap ini menempatkan pelanggannya.

Melalui pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Baik buruknya citra perusahaan dimata pelanggan tergantung pada pelayanan sehari-hari. Dalam hal ini dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan dan hemat waktu. Penyelesaian masalah yang cepat dan kreatif serta menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekaligus adalah juga merupakan satu point yang positif dari pelanggan tentang penilaiannya terhadap perusahaan.

Perusahaan yang benar-benar menjadikan pelanggan sebagai pusat perhatiannya selalu memikirkan pelayanan yang paling sesuai bagi pelanggan. Sikap ini menempatkan pelanggan pada titik pusat perusahaan guna meningkatkan kepuasan pelanggannya. Pentingnya pelayanan (*service quality*)

yang baik yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang benar benar mereka terima.

Ada enam alasan mengapa bisnis perbankan / jasa perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya.

Pertama: pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi.

Kedua: biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada.

Ketiga: pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya.

Keempat: biaya operasi institusi menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan loyal.

Kelima: institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi.

Ketujuh: pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Pelayanan secara umum merupakan upaya memberikan kesenangan kesenangan kepada orang lain dengan adanya kemudahan-kemudahan agar mereka dapat memenuhi kebutuhannya.